Voortgangsrapportage

2e helft 2015

NOVB

Nationaal Openbaar Vervoer Beraad

Het belang van de concessiegrensoverschrijdende reiziger die snel, veilig en gemakkelijk van deur tot deur wil reizen, heeft telkens centraal gestaan in de besluitvorming van het NOVB. Het NOVB is nu voorbij de helft van de (eerste) termijn. In het afgelopen jaar is er veel gerealiseerd. Van de NOVB werkagenda 2015 werden een aantal projecten afgerond:

- Het is gemakkelijker om geld terug te vragen bij een vergeten check-in of check-out via de website www.uitcheckgemist.nl;
- Voor kinderen tot 12 jaar kan er in de webshop van NS gratis treinreizen worden aangevraagd.
- NS en GVB ontwikkelden gezamenlijk het Amsterdam Travel Ticket voor toeristen;
- De kosten bij het terugvragen van geld wat op de OV-chipkaart staat, worden verlaagd van €2,50 naar €1,00;
- Het is nu ook mogelijk om met je creditcard te betalen bij de NS-kaartautomaten;
- De regionale maatregelen met betrekking tot incomplete transacties zijn in beeld gebracht;
- Het NOVB presenteerde een visie op OV-betalen.

In deze rapportage wordt de voortgang van alle projecten uit de NOVB werkagenda 2015 gemeld.

De OV-chipkaart in cijfers

Actieve OV-chipkaarten: 14,5 miljoen actieve OV-chipkaarten in 2015.

- 7,8 miljoen persoonlijke OV-chipkaarten
- 6,7 miljoen anonieme OV-chipkaarten

Stijging transacties OV-chipkaarten in 2015: van 2,15 naar 2,27 miljard

- In 2014 waren dit er nog 2,15 miljard. De stijging is te verklaren doordat de OV-chipkaart pas medio 2014 het papieren kaartje op het spoor heeft vervangen.
- Op 1,96 miljoen kaarten is automatisch opladen gezet

Gemiddeld 3 miljoen unieke reizigers OV-chipkaarten per week in 2015

- 2 miljoen reizen met persoonlijke OV-chipkaart
- 800.000 reizen met een anonieme OV-chipkaart

Contact over OV-chipkaarten gemakkelijker in 2015

- De website www.ov-chipkaart.nl werd in heel 2015, 14,4 miljoen keer bezocht.
- De Klantenservice OV-chipkaart (telefoon, mail, brief) had in 2015 1,2 miljoen contacten.
- Op de website uitcheckgemist.nl, hebben inmiddels 76.000 reizigers hun saldo teruggevraagd (na livegang in april 2015).

Projecten in uitvoering

Informatievoorziening (A1)

Doel is om informatie over alle OV-reizen in beeld te brengen. Het gaat hier om reizen binnen concessies én concessieoverschrijdende reizen. Het project bestaat uit drie deelprojecten.

Privacy - Eind 2015 is het overleg gestart met het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) over de interpretatie van de Wet bescherming persoonsgegevens bij het combineren van ritten tot reizen. Er is een reactie van het CBP gevraagd in de vorm van een zogenaamde zienswijze. Het CBP ziet het maatschappelijk belang van de vraag, maar vraagt zich af of het echt om een nieuwe rechtsvraag gaat. Het is op dit moment daarom nog onduidelijk of het CBP een formele zienswijze zal geven. De werkgroep gaat hier in 2016 mee verder.

Concessieteksten - De overheden streven naar uniformering van concessieteksten waar het gaat om de vraag naar en de levering van OV reisinformatie en de definities en rekenregels die daarbij worden gehanteerd. Hiervoor wordt de gezamenlijke landelijke informatiebehoefte van overheden en aan hen gelieerde expliciet gemaakt en de bijbehorende definities en rekenregels geüniformeerd. Het reeds bestaande Model Informatieprofiel Openbaar Vervoer (MIPOV), wat ontwikkeld is om de informatie van de decentrale OV-concessies te beheren en monitoren, wordt vernieuwd, geüniformeerd en aangevuld.

Korte termijn informatievoorziening – Na verloop van tijd moeten vervoerders op last van het CBP bepaalde geaggregeerde OV-reisdata vernietigen. Om te voorkomen dat informatie verloren gaat, is besloten de –niet privacy gevoelige– ritinformatie landelijk te verzamelen. Hierdoor komt de meest basale informatie over het gebruik van het Openbaar Vervoer beschikbaar. Het NOVB heeft de Landelijk Product Regisseur (LPR) als beheerder aangewezen. Er is een uitvraag gedaan voor de aanlevering van informatie door alle vervoerders naar de Landelijke Product Regisseur voor de periode januari 2013 t/m juni 2015.

Landelijk productportfolio (A2)
Dit project bestaat uit een kernteam en vier expertiseteams, namelijk Financiën, Markt, Techniek en Landelijk Tarieven Kader (LTK) OV. Ze dragen allemaal bij aan een visie op het landelijk aanbod van OV-producten voor de concessiegrensoverschrijdende reiziger, om vervolgens een optimaal aanbod van (landelijke) reisproducten over de concessiegrens heen mogelijk te maken. Er werd besloten te starten met drie vingeroefeningen. Deze oefeningen hebben als doel gezamenlijk een methodiek te ontwikkelen voor het beoordelen van de wenselijkheid en haalbaarheid van de invoering van nieuwe of beëindiging van bestaande tariefproducten. In de tweede helft van 2015 hebben de expertiseteams hun adviezen geleverd aan het kernteam. Met die adviezen is een eindrapportage opgesteld met daarin de conclusies uit de verschillende expertiseteams en een advies over het vervolg. Er is een werkwijze gedefinieerd en een aantal projecten doorgerekend.

Beslissingsondersteunend Systeem (A3)
Met het Beslissing Ondersteund Systeem (BOS) worden reizigers geholpen het reisproduct te kiezen dat het meest optimaal aan hun behoefte voldoet. De data over alle beschikbare reisproducten en tarieven worden toegankelijk gemaakt in samenwerking met NDOV en de vervoerders. Doel is de benodigde data via een open bron voor iedereen toegankelijk te maken, zodat de markt een gebruiksvriendelijk BOS tot stand kan brengen. Er is een marktverkenning gedaan om inzicht te krijgen of de markt met beschikbare data tot een BOS kan komen.

<u>Maatregelenpakket m.b.t. incomplete transacties</u>
Pilot Single Check-in Check-Out (B1-1)
Sinds de invoering van het OV-chipkaartsysteem bestaat de wens vanuit consumenten, consumentenorganisaties, vervoerders en de politiek om enerzijds het reisgemak te vergroten en anderzijds het aantal onvolledige ritten door reizigers in het OV-chipkaartsysteem te verminderen. Vervoerders hebben maatregelen opgesteld om het aantal incomplete transacties terug te dringen. De pilot 'Enkelvoudig in- en uitchecken' is hier een van. Het doel is inzicht te verkrijgen in het enkelvoudig in- en uitchecken.

Voor de pilot 'Enkelvoudig in- en uitchecken' op de Valleilijn is juridisch onderzoek uitgevoerd waarin de voorgenomen inrichting getoetst is aan wet– en regelgeving in het kader van mededinging en privacy. Uit dit juridisch onderzoek is gebleken dat er binnen de huidige inrichting, wat betreft mededinging en privacy beperkingen, nog vraagstukken zijn.

- Met betrekking tot de mededinging hebben NS, Connexxion, Provincie Gelderland en IenM gezamenlijk een casus ingediend bij ACM voor een zienswijze over hoe met mededingingsrechterlijke beperkingen om te gaan.
- Met betrekking tot privacy loopt er een onderzoek door een onafhankelijke derde partij (Bird&Bird)

De verwachting is dat er na de uitkomst van beide trajecten mitigerende maatregelen nodig zijn om de tijdelijke invoering van single check-in, check-out op de Valleilijn te realiseren

Onderzoek naar automatische check-uit bij overstap tussen vervoerders (B1-2)

Dit project is afgerond. De partijen in het NOVB, inclusief de consumentenorganisaties, hebben gezamenlijk geconcludeerd dat de baten niet opwegen tegen de benodigde inspanningen en bijbehorende implicaties. Deze inspanningen kunnen beter ingezet worden op andere projecten die (de effecten van) incomplete transacties verminderen.

Incidentele reizigers (B1-3)

De TU Delft heeft in 2014 een onderzoek uitgebracht met als doel een overzichtelijker inrichting van stations, zodat ook de incidentele reiziger zijn weg kan vinden. Deze inrichting helpt de reiziger om niet te vergeten in en uit te checken. NS en TU Delft zijn in de zomer gestart met de data-analyse om de stations te selecteren voor de veldtest. Twee belangrijke elementen uit dit oorspronkelijke ontwerp, te weten plaatsing van de palen bij de ingang van het station en het opstellen van de palen in een rij (het zogenaamde voordeurprincipe), worden conform toezeggingen sinds vorig jaar door NS toegepast (zie ook B1-7). Het project wordt in twee onderdelen gesplitst: 1. Vaststellen wat het effect is van het toepassen van het voordeurprincipe op het percentage vergeten check-outs en 2. Onderzoeken welke interventies er bovenop het voordeurprincipe mogelijk zijn.

Het vergemakkelijken om geld terug te vragen bij een vergeten check-in of check-uit (B1-4)

Dit project is afgerond. Sinds 8 april 2015 is er één plek gecreëerd, www.uitcheckgemist.nl, waarop alle reizigers terecht kunnen. Ook is de terugvraagtermijn verlengd van 3 naar 6 maanden en zijn de gemiste check-outs van alle vervoerders zichtbaar. Uiteraard blijft de website in ontwikkeling en zullen verbeterpunten doorgevoerd worden. Verbeterpunten waar aan gewerkt wordt zijn: alle vervoerders sluiten aan bij de website en ook abonnementshouders kunnen de website gebruiken om geld terug te vragen.

Gratis treinreizen voor kinderen tot 12 jaar (B1-5)

Dit project is afgerond. Sinds 1 april 2015 kan voor kinderen tot 12 jaar in de webshop van de NS gratis het product Kids Vrij worden aangevraagd. Dit product is bij alle vervoerders geldig.

Aantrekkelijk aanbod voor toeristen in Amsterdam (B1-6)

Dit project is afgerond. De NS en GVB hebben gezamenlijk het Amsterdam Travel Ticket ontwikkeld. Dit Ticket is een combinatie van een treinretour van Schiphol naar een Amsterdams station en een dagkaart van de GVB. Sinds december 2014 is er een 1- en 2-daagse variant en sinds februari 2015 ook een 3-daagse variant. Momenteel wordt in het NOVB gekeken naar oplossingen voor toeristen in de rest van Nederland, waarbij de ervaringen met het Amsterdam Travel Ticket worden meegenomen.

Verbeteren van de vindbaarheid van in- en uitcheckpalen op stations (B1-7)

De vindbaarheid van de in- en uitcheckpalen kan verbeterd worden door middel van routing, signing&branding en door middel van het herplaatsen en/of bijplaatsen van palen. In 2015 is dit op een tiental stations gebeurd. De resterende stations waar van problemen bleken, volgen in 2016.

Monitoring van de regionale maatregelen m.b.t. incomplete transacties (B1-8)

De opdrachtgevers en opdrachtnemers in de twaalf provincies en twee metropoolregio's hebben, samen met de (regionale) consumentenplatforms, aanvullend op de al eerder ingezette landelijke acties, maatregelen genomen die ervoor zorgen dat het percentage incomplete transacties vermindert. Waar mogelijk en wenselijk zijn deze door meerdere regio's gezamenlijk opgepakt. De ROCOV's zijn bij de uitvoering betrokken. De volgende maatregelen zijn genomen:

- Publiekscampagnes;
- Achteraf attenderen op incomplete transacties;
- Plaatsen van extra poortjes;
- Verbeteren in- en uitcheckgeluiden;

- Uitbreiding Kids Vrij van trein naar bus;
- Stimuleren uitchecken;
- Aparte OV reispas voor toeristen in een regio;
- Actieve regionale medewerking Pilot Single Check-In Check-Out.

Monitoring van het percentage incomplete transacties (B1-9)
In 2015 zijn een aantal onderdelen uit het actieprogramma 'Vermindering incomplete transacties' uitgevoerd. *Monitoring van het percentage incomplete transacties* is een van deze maatregelen. In het voorjaar van 2016 wordt een onderzoek naar het percentage incomplete transacties herhaald om te bezien of de genomen maatregelen voldoende effect hebben gehad. Zolang het percentage boven de 1% blijft, worden aanvullende maatregelen genomen.

<u>Overige nieuwe projecten</u>
Operationalisering van de keuzes uit de visie op OV-betalen (B2-1)
Doel is nieuwe technieken of concepten voor OV-betalen te introduceren. Een gezamenlijke visie van het NOVB op OV-betalen werd in 2015 opgeleverd. De komende jaren worden pilots uitgevoerd waarin nieuwe technieken worden geïntroduceerd, zoals betalen met een bankpas en smartphone. Deze nieuwe betaalmogelijkheden moeten het voor de reiziger nog gemakkelijker maken om met het OV te reizen. Er is een dynamisch werkprogramma opgesteld met een scope van 5 jaar. Als uitvloeisel daarvan startte in het najaar van 2015 een groep van 250 testpersonen met het gebruik van de OV-chipkaart op een smartphone. Resultaten worden in het voorjaar van 2016 verwacht. Dan zal ook besloten worden al dan niet verder te gaan met het betalen met je smartphone.

Aantrekkelijk aanbod voor toeristen in Nederland (B2-2)
Na een oproep vanuit het Nederland Bureau voor Toerisme en Congressen (NBTC) en de Tweede Kamer, is er uitgezocht of het mogelijk is een landelijke OV-toeristenkaart in het leven te roepen. Voor dit project worden de uitkomsten van het Amsterdam Travel Ticket (zie project B1-6) meegenomen. Het invoeren van één kaart voor al het openbaar vervoer is voor een deel van de toeristen een oplossing, maar voor het grootste deel van de doelgroep geen (betaalbare) oplossing. De uitdaging ligt vooral in het toegankelijk maken van een aanbod dat meer op maat en dus diverser is. De werkgroep was in de tweede helft van 2015 bezig met het product en het verkoopkanaal. Wat betreft het product wordt er gericht op een logische opgebouwde productportfolio van producten die landelijk, regionaal of plaatselijk geldig zijn. Voor wat betreft het verkoopkanaal, wil de werkgroep een landelijk platform creëren dat de toerist op overzichtelijke manier laat weten welk vervoerbewijs passend is en hoe dit te verkrijgen is.

Kaartautomaten op stations (B2-3)
Er worden minder losse kaartjes verkocht doordat een groot aantal reizigers is overgegaan op de OV-chipkaart wegens de afschaffing van papieren kaartjes en de introductie van kaartjes met chip. Kaartautomaten geven nu eenmalige chipkaarten af, in plaats van papieren treinkaartjes. Het plaatsen van kaartautomaten wordt daardoor duur en soms wellicht overbodig. Vervoerders zouden leidend zijn in het ontwikkelen van een voorstel voor een landelijke beleids- en richtlijn, in overleg met de overheden. Dit project is doorgeschoven naar de eerste helft van 2016.

<u>Continue werkstroom</u>
Operationele verbeterpunten (C1)
Een aantal verbeterpunten die uit de praktijk naar voren kwamen zijn op de NOVB werkagenda 2015 gezet. Het gaat om

1. Kosten van €2,50 bij het terugvragen van geld wat op de OV-chipkaart staat na afloop van de geldigheidsperiode. Deze kosten worden vanaf januari 2016 teruggebracht naar €1,00;
2. Facturering van het gebruik van de businesscard voor het deel van de reis dat niet werkgerelateerd is. In december 2015 is de NS alvast met een beperkte proef begonnen met

het Traject Vrij abonnement. Afhankelijk van de resultaten van de proef zal deze dienst aan bedrijven worden aangeboden. Vervoerders zijn nog in gesprek over een verbetering wat betreft dit operationele verbeterpunt;
3. Distributiepunten van tickets (betalen met creditcard/ onduidelijkheid over welke automaat je moet hebbben/ beschikbaarheid van automaten met of zonder eenmalige chipkaart) is in 2015 opgelost. Betaalmogelijkheden met de creditcard zijn uitgebreid en aanduidingen op de automaten zijn aangepast;
4. Onduidelijkheid over het moeten laden van en reisrechtproduct op de OV-chipkaart alvorens te kunnen reizen bij sommige treinvervoerders. De vervoerders bekijken in het voorjaar van 2016 of een verdere vereenvoudiging kan worden doorgevoerd.

Zoals in de vorige voortgangsrapportage gemeld wordt het project 'Aanschafprijs en complexiteit aanvraagproces OV-chipkaart' opgenomen in de NOVB werkagenda 2016

Toegankelijkheid (C2)
Mensen die zelfstandig met papieren kaartjes konden reizen, moeten dat ook met de OV-chipkaart kunnen. Daarvoor zijn tekst- en geluidsboodschappen in 2015 op de kaartlezers al grotendeels geüniformeerd. Als kaartlezers tussentijds vervangen moeten worden, moeten ze aan nieuwe eisen voldoen. De werkgroep is bezig deze verder uit te werken. Ook werkt de werkgroep aan de integratie van de OV-begeleiderskaart en de toegangspas tot één pas, zodat de begeleider van een reiziger met een functiebeperking voortaan maar met één pas hoeft te reizen in plaats van twee.

Projecten waar het NOVB over wordt geïnformeerd en/of geconsulteerd
Wetgeving en onderliggende regelgeving (D1)
Op 23 september 2015 is de Wet Personenvervoer 2000 gewijzigd (Stb. 2015-346). De wijziging geeft het rijk de bevoegdheid om regels te stellen voor concessieoverschrijdende kwesties van het OV-chipkaartsysteem. Regelgeving wordt overwogen voor de landelijke werking van de OV-chipkaart en voor de OV-betaalmarkt met het oog op nieuwe toetreders.

Herpositionering Translink (D2)
Op maandag 14 december 2015 was de feestelijke start van de coöperatie van alle vervoerbedrijven in Nederland. De formele oprichtingsdatum van de coöperatie is 1 januari 2016. Deze samenwerking komt in de plaats van de huidige constructie rond Trans Link Systems (TLS), het bedrijf achter de OV-chipkaart. Door lidmaatschap van de coöperatie zijn alle concessiehoudende vervoerders thans gezamenlijk eigenaar van Translink.

De Coöperatie OV-bedrijven Nederland is opgericht om de concrete samenwerking op het gebied van betaalwijzen in het OV verder vorm te geven. Doelstelling daarbij is het vergroten van het gebruik van het OV door het gemak voor klanten te verbeteren en het bereik van het OV te verbeteren door meerdere algemeen geaccepteerde betaalwijzen aan te bieden in het OV. Daarnaast is een doelstelling het reduceren van de kosten die gemoeid zijn met de betaalsystemen. Om die doelstellingen in de praktijk gezamenlijk na te kunnen streven, wordt Translink eigendom van de coöperatie.

Proces van inwerkingstelling van de toegangspoortjes op stations (D3)
In 2015 nam de NS, eerder dan gepland, poortjes op stations in gebruik. Dat is een van de afspraken tussen overheid, NS, vakbonden en de OR van NS om agressie op stations en in treinen tegen te gaan. Het in gebruik nemen van de poortjes gebeurt na nauw overleg met de betreffende gemeenten. Eind januari 2016 heeft NS op 55 stations poortjes in gebruik met circa 520.000 in- en uitstappers. In december 2015 was dit op 54 stations het geval met in totaal circa 830.000 in- en uitstappers. Een belangrijk station dat in gebruik is genomen, is Rotterdam Centraal. Hier zijn de poortjes per 1 mei 2015 in gebruik genomen.

Pilots met nieuwe betaalmogelijkheden (D4)
Dit project is opgenomen in de Werkgroep Visie OV-betalen (project B2-1). Doel is een nationaal gecoördineerde aanpak van alle nieuwe landelijke ontwikkelingen op gebied van OV-betalen vanuit één landelijk werkprogramma.

Boetebedrag en coulancebeleid
Op 1 december 2015 heeft de Staatssecretaris aan de Tweede Kamer gemeld de boete bij zwartrijden te verhogen, gekoppeld aan een uniform coulancebeleid. Per 1 april 2016 wordt de boete verhoogd van 35 naar 50 euro. Dit nieuwe boetebedrag is vastgesteld in overleg met de gezamenlijke vervoerders en decentrale overheden in het NOVB. De coulanceregeling werd uitgebreid voor reizigers met een vooraf afgekocht reisrecht, zoals een OV-jaarabonnement, die vergeten in te checken. NS verleent in beginsel onbeperkt coulance en de overige vervoerders verlenen maximaal drie keer per jaar coulance. Voorop staat dat het in- en uitchecken voor vervoerders cruciaal is om de dienstverlening te verbeteren. De coulanceregeling geldt voor de volgende vooraf afgekochte reisrechten: OV-jaarabonnement/ OV-vrij, NS-abonnement Altijd Vrij, Weekend Vrij en Dal Vrij gedurende de weekenddagen, studentenreisproduct, netabonnement en Kids Vrij.

Wij stellen het op prijs als de staatssecretaris van IenM deze rapportage aan de Tweede Kamer toe wil zenden.

Sybilla Dekker	Eric Janse de Jonge
Voorzitter Bestuurlijk NOVB	Voorzitter NOVB Directeurenoverleg